

FICHE

Notice explicative : Déposer des e-mails de patients sur e-Satis

Patients concernés / Format du fichier de dépôt

14 janvier 2025

L'essentiel

- ➔ Connaître les critères des patients concernés par chaque enquête :
 - e-Satis +48h MCO (page 5)
 - e-Satis MCO CA (page 6)
 - e-Satis SMR (page 7)
 - e-Satis PSY (page 8)
- ➔ Connaître le format prédéfini du fichier permettant de déposer des e-mails de patients sur la plateforme nationale e-Satis (page 9)
- ➔ Comprendre comment déposer ce fichier d'e-mails sur la plateforme nationale e-Satis pour participer aux enquêtes : (page 12)
 - Connaître les modalités du dépôt manuel des fichiers d'adresses e-mails
 - Connaître les modalités du dépôt automatique du fichier d'adresses e-mails
 - Connaître les modalités de suivi de la participation de votre établissement et de vos patients

Contexte

Les principaux objectifs de ce document sont de fournir aux établissements une aide :

- ➔ à l'utilisation de la plateforme nationale e-Satis, spécifiquement en ce qui concerne le dépôt des fichiers contenant les adresses e-mails des patients
- ➔ à la mise en place de l'automatisation du dépôt des adresses-mails pour les établissements qui le souhaitent

En effet, pour participer aux enquêtes e-Satis, les établissements doivent déposer régulièrement des fichiers qui contiennent les informations nécessaires sur les patients, dont l'adresse e-mail. Ce dépôt peut se faire de deux façons :

- ➔ **Manuellement** : l'établissement se connecte sur la plateforme et télécharge lui-même son ou ses fichiers.

➔ **Automatiquement** : l'établissement utilise cette fonctionnalité de dépôt automatique et n'a plus besoin de se connecter sur la plateforme pour réaliser ses dépôts de fichiers.

L'Agence Technique de l'Information sur l'Hospitalisation (ATIH) a développé une API (Interface de Programmation d'Application) destinée à automatiser le dépôt des adresses-mails sur la plateforme nationale e-Satis. Une interface de programmation permet à deux applications ou services de s'échanger des données ou de communiquer.

Dans le cadre du dispositif e-Satis, cette automatisation s'opère par le biais d'un transfert des adresses-mails des patients entre le système d'information des établissements et la plateforme nationale e-Satis.

Pour mettre en place cette solution automatisée, il est nécessaire de prendre rendez-vous avec votre service informatique qui intégrera l'API avec les systèmes existants de votre établissement.

Le mode opératoire pour l'intégration automatique des mails est décrit dans ce document.

Sommaire

L'essentiel	1
Contexte	1
1/ Critères des patients concernés pour chaque enquête e-Satis	4
Enquête e-Satis +48h MCO	5
Enquête e-Satis MCO CA	6
Enquête e-Satis SMR*	7
Enquête e-Satis PSY	8
2/ Format prédéfini du fichier permettant le dépôt des e-mails sur la plateforme	9
3/ Dépôt du fichier sur la plateforme nationale e-Satis	12
1. Mise à jour des coordonnées sur la plateforme	12
2. Présentation de la plateforme e-Satis	13
3. Consulter les FINESS géographiques et les différentes enquêtes e-Satis rattachés au compte de l'établissement	14
4. Déposer un fichier d'e-mails patients manuellement	15
5. Déposer un fichier d'e-mails patients automatiquement	16
6. Suivre la participation de votre établissement et des patients	27
4/ Retrouver des documents d'information sur le dispositif e-Satis	29

1/ Critères des patients concernés pour chaque enquête e-Satis

Un prérequis commun à l'ensemble des enquêtes e-Satis est que le patient accepte de transmettre une adresse e-mail pour participer : sa propre adresse e-mail ou celle d'un proche / membre de sa famille s'il n'en a pas, ou qu'il souhaite être aidé pour répondre au questionnaire.

Enquête e-Satis +48h MCO

Etablissements de santé concernés

Etablissements exerçant une activité de court séjour de médecine, de chirurgie ou obstétrique.

Critères d'inclusion des patients

Patient résidant en France, ayant accepté de donner son adresse e-mail à l'établissement de santé, et :

- ➔ Ayant eu un séjour en hospitalisation complète, dans une unité fonctionnelle de court séjour de médecine, de chirurgie ou d'obstétrique pour adulte ou en pédiatrie, d'une durée minimale de 48 heures (= 2 nuits consécutives au moins passées en hospitalisation).
- ➔ Quel que soit le mode d'admission dans l'unité fonctionnelle ou secteur d'activité (direct, en urgence, par mutation interne) et le caractère mono ou multi séjour hospitalier.
- ➔ Etant sorti de l'établissement de santé après une hospitalisation, et dont la destination de sortie est le domicile (incluant les maisons de retraite et les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD)).

Critères d'exclusion des patients

Patient décédé pendant le séjour.

Patient ne résidant pas en France.

Patient n'ayant pas accepté de donner son adresse e-mail à l'établissement de santé, ou n'ayant pas d'adresse e-mail.

Patient dont le séjour ne remplit pas les critères d'inclusion (Cf. critères d'inclusion) :

- ➔ Exemple : patient hospitalisé en soins médicaux et de réadaptation (SMR), unités de soins de longue durée (USLD), unités hospitalières sécurisées interrégionales (UHSI), unités sanitaires et chambres sécurisées, hospitalisation de jour, hospitalisation à domicile (HAD), en santé mentale etc...).
- ➔ Destination de sortie différente du domicile : transfert externe de l'entité juridique vers un autre établissement de santé

Patient ayant été hospitalisé de façon anonyme ou confidentielle (accouchement sous X, etc...).

Patient étant des nouveaux nés hospitalisés en maternité quand ceux-ci sont enregistrés séparément de leur mère dans le système d'information hospitalier (SIH).

Patient dont la dernière unité fonctionnelle d'hospitalisation avant la sortie est : unités d'hospitalisation de courte durée, zones de surveillance de courte durée, réanimation, soins continus, soins intensifs, néonatalogie (sans passage dans une unité de MCO par la suite au cours de la même hospitalisation).

Enquête e-Satis MCO CA

Etablissements de santé concernés

Etablissements ayant une activité de chirurgie, avec ou sans unité de chirurgie ambulatoire (UCA)

Critères d'inclusion des patients

Patient résidant en France, âgés de 6 mois ou plus, ayant accepté de donner son adresse e-mail à l'établissement de santé, et :

- ➔ Ayant été admis pour une chirurgie en ambulatoire (hors urgences, hors IVG), provenant de leur lieu de résidence (domicile ou structure médico-sociale) : séjours en hospitalisation partielle avec un acte de chirurgie ambulatoire (séjour dans un GHM en C, hors IVG). La durée du séjour doit être de zéro jour.

Pour information, les séjours comprenant des actes des 6 racines suivantes sont inclus :

- ➔ 03K02 Affections de la bouche et des dents avec certaines extractions, réparations et prothèses dentaires
- ➔ 05K14 : Mise en place de certains accès vasculaires pour des affections de la CMD 05, séjours de moins de 2j
- ➔ 11K07 : Séjours de la CMD 11 comprenant la mise en place de certains accès vasculaires, en ambulatoire
- ➔ 12K06 : Séjours comprenant une biopsie prostatique, en ambulatoire
- ➔ 09Z02 : Chirurgie esthétique
- ➔ 23Z03 : Interventions de confort et autres interventions non prises en charge par l'assurance maladie obligatoire

Critères d'exclusion des patients

Patient décédé pendant le séjour.

Patient ne résidant pas en France.

Patient n'ayant pas accepté de donner son adresse e-mail à l'établissement de santé, ou n'ayant pas d'adresse e-mail.

Patient dont le séjour ne remplit pas les critères d'inclusion (Cf. critères d'inclusion) :

- ➔ Séjour pour IVG.
- ➔ Chirurgie ambulatoire réalisée en urgence (non programmée).
- ➔ Séjour sans acte de chirurgie (soins externes, séance, coloscopie diagnostique.) : les explorations ou interventions par endoscopie et fibroscopie réalisées en ambulatoire (relèvent d'une prise en charge médicale). Ils ne sont pas considérés comme des actes de chirurgie et sont donc exclus de l'enquête.
- ➔ Séjour converti en hospitalisation complète.
- ➔ Séjour dont la chirurgie est reprogrammée le lendemain ou à une date ultérieure.
- ➔ Séjour suite à une mutation, un transfert ou une prestation inter-établissement.
- ➔ Ajout 2023 : Séjour de patientes pour don d'ovocyte (DP Z5280).
- ➔ Ajout 2023 : Séjour pour injection de toxine botulique dans la muqueuse vésicale, par urétrocytoscopie.

Enquête e-Satis SMR*

Etablissements de santé concernés

Etablissements exerçant une activité de SMR, hormis les établissements exclusivement à temps partiel.

Tous les types de prise en charge (polyvalent et prises en charge spécialisées) sont concernés :

- ➔ affections de l'appareil locomoteur
- ➔ affections du système nerveux
- ➔ affections cardio-vasculaires
- ➔ affections respiratoires
- ➔ affections des systèmes digestifs, métabolique et endocrinien
- ➔ affections onco-hématologiques
- ➔ affections des brûlés
- ➔ affections liées aux conduites addictives
- ➔ affections des personnes âgées polypathologiques, dépendantes ou à risque de dépendance

*La dénomination SSR disparaît le 1er juin 2023 pour devenir SMR.

Critères d'inclusion des patients

Patient résidant en France, ayant accepté de donner son adresse e-mail à l'établissement de santé, et :

- ➔ Ayant eu un séjour en Soins Médicaux et Réadaptation en hospitalisation complète, d'une durée minimale de 7 jours.
- ➔ Quel que soit le mode d'admission et le motif de prise en charge
- ➔ Etant sorti de l'établissement de santé après une hospitalisation, et dont la destination de sortie est le domicile (incluant les maisons de retraite et les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD)).

Critères d'exclusion des patients

Patient décédé pendant le séjour.

Patient ne résidant pas en France.

Patient n'ayant pas accepté de donner son adresse e-mail à l'établissement de santé, ou n'ayant pas d'adresse e-mail.

Patient ayant été hospitalisé de façon anonyme ou confidentielle.

Patient dont le séjour ne remplit pas les critères d'inclusion (Cf. critères d'inclusion) :

- ➔ Séjour inférieur à 7 jours
- ➔ Séjour en hospitalisation partielle, ou dont le séjour passe d'hospitalisation complète à partielle.
- ➔ Destination de sortie différente du domicile : transfert externe de l'entité juridique vers un autre établissement de santé

Enquête e-Satis PSY

Etablissements de santé concernés

Etablissements exerçant une activité de psychiatrie adulte à temps plein

Critères d'inclusion des patients

Patient résidant en France, ayant accepté de donner son adresse e-mail à l'établissement de santé, et :

- ➔ Ayant eu un séjour en hospitalisation complète, d'une durée minimale de 48 heures (= 2 nuits consécutives au moins passées en hospitalisation).
- ➔ Quel que soit le mode d'admission dans l'unité fonctionnelle ou secteur d'activité (direct, en urgence, par mutation interne) et le caractère mono ou multi séjour hospitalier.
- ➔ Etant sorti de l'établissement de santé après une hospitalisation, et dont la destination de sortie est le domicile (incluant les maisons de retraite et les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD)).

Critères d'exclusion des patients

Patient décédé pendant le séjour.

Patient ne résidant pas en France.

Patient n'ayant pas accepté de donner son adresse e-mail à l'établissement de santé, ou n'ayant pas d'adresse e-mail.

Patient dont le séjour ne remplit pas les critères d'inclusion (Cf. critères d'inclusion) :

- ➔ Séjour inférieur à 2 nuits,
- ➔ Séjour en hospitalisation partielle,
- ➔ Destination de sortie différente du domicile : transfert externe de l'entité juridique vers un autre établissement de santé

2/ Format prédéfini du fichier permettant le dépôt des e-mails sur la plateforme

Afin de participer à e-Satis, il convient de déposer un fichier contenant les adresses e-mails des patients sur la plateforme nationale e-Satis : <https://e-satis.atih.sante.fr>

Le fichier doit respecter un format prédéfini décrit ci-dessous : **fichier de type .csv**, sans ligne d'entête, **avec une ligne par patient**.

Les informations de chaque ligne (variables) doivent être :

- séparées par des points virgules
- ne pas contenir d'espace
- ne pas être entre guillemets

Attention aux fichiers csv générés par Excel qui peut tronquer certaines données, notamment les 0 en début des numéros finess.

Structure du fichier :

Chaque ligne doit contenir ces informations, dans cet ordre précis, et dans le format précisé :

Tableau 1 : Structure du fichier

Nom de la variable	Taille max	Format de la variable
Finess Géographique où le patient a été hospitalisé	9	9 CHIFFRES
Adresse e-mail du patient	100	xxx@xxx.xx
Année de naissance du patient	4	AAAA
Sexe du patient	1	1=homme 2=femme
Date d'entrée du patient dans l'établissement de santé	10	JJ/MM/AAAA
Date de sortie du patient dans l'établissement de santé	10	JJ/MM/AAAA
Enquête	6	MCO48H ou MCOCA ou SSR ou PSY
Pole ou service	100	Texte libre sans point-virgule. Peut rester vide

*La dénomination SSR disparaît le 1er juin 2023 pour devenir SMR, cependant, dans le fichier de dépôt, afin de ne pas entraîner de dysfonctionnements pour les établissements, **la variable ne changera pas et restera SSR.**

Variable « Enquête »

La variable « Enquête » doit être précisée pour chaque ligne (chaque patient) : ceci permet à un établissement concerné par plusieurs enquêtes e-Satis, de réaliser un seul fichier et donc un seul dépôt, et non pas un fichier / dépôt pour le MCO de plus de 48h, un fichier pour la CA, un fichier pour le SMR et un fichier pour la PSY.

Même si l'établissement souhaite réaliser un dépôt spécifique par enquête, il convient de renseigner ce champ afin de s'assurer que le patient reçoit le bon questionnaire.

Variable « pôle ou service »

Cette variable est facultative et peut rester vide. Elle permet à chaque établissement de renseigner le service, ou le pôle, ou le département où a été hospitalisé le patient. Son remplissage est libre afin que chaque établissement puisse suivre sa propre nomenclature / dénomination.

Cette variable permet d'obtenir des résultats détaillés par service (ou par pôle, département, etc...), grâce à un menu déroulant qui filtre les résultats suivant le nom renseigné dans le fichier déposé.

Attention : afin de garantir le bon fonctionnement de ce menu déroulant, il convient d'être régulier dans la nomination d'un service. L'ATIH n'est pas tenue de corriger manuellement les éventuelles erreurs de nomination, a posteriori du dépôt sur la plateforme e-Satis.

Exemple : Si vous notez « mater », puis « maternité » : le menu déroulant identifiera 2 services différents dans vos résultats détaillés, même s'il s'agit dans les 2 cas de la maternité.

Contrôle des informations du fichier :

Un contrôle des informations contenues dans le fichier est effectué au moment du dépôt sur la plateforme. Une erreur dans l'un des champs, entraîne la non-prise en compte de la ligne entière.

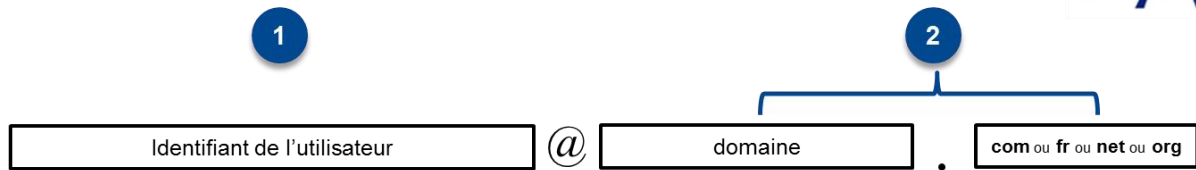
La liste des contrôles effectués est la suivante :

- Respect des formats
- Existence du finess géographique
- Contrôle sur la durée de séjour selon l'enquête :
 - e-Satis +48h MCO : date sortie – date entrée supérieure ou égale à 2 nuits
 - e-Satis MCO CA : date sortie = date entrée
 - e-Satis SMR : date sortie – date entrée supérieure ou égale à 6 nuits pour (minimum de 7 jours entre la date de sortie et la date d'entrée du patient)
 - e-Satis PSY : date sortie – date entrée supérieure ou égale à 2 nuits
- Une adresse mail ne peut pas être déposée une nouvelle fois dans les 100j suivant son premier dépôt

Exemple de contenu du fichier_mail.csv :

```
123456789;toto@atih.sante.fr;1980;1;17/06/2015;19/06/2015;MCO48H;pole1
567891000;titi@atih.sante.fr;1946;2;29/05/2015;02/06/2015;MCOCA;service4
987654321;dudu@atih.sante.fr;1967;2;05/06/2019;14/06/2019;SSR;pole2
753951852;cricri@atih.sante.fr;1996;1;15/01/2023;24/02/2023;PSY;service3
```

Formats d'emails acceptés par la plateforme :



- 1 • L'identifiant de l'utilisateur (le texte qui se situe avant l'arobase @) contient fréquemment le nom et le prénom
→ Saisir l'adresse mail avec le nom et le prénom de la personne sous les yeux. Cela évite bien des erreurs d'orthographe telles que les doubles consonnes.
- Attention aux séparateurs (.) et surtout (-) ou (_)
→ Faire préciser : tiret du 6 – ou tiret du 8 _

- 2 Limites des erreurs sur les noms de domaine :
Contrôler les noms de domaine des FAI (Fournisseurs d'Accès Internet) les plus fréquents :

@aliceadsl.fr	@aol.com	@bbox.fr
@cegetel.net	@club-internet.fr	@free.fr
@gmail.com	@hotmail.com	@hotmail.fr
@laposte.net	@live.fr	@neuf.fr
@noos.fr	@numericable.fr	@orange.fr
@sfr.fr	@voila.fr	@wanadoo.fr
@yahoo.com	@yahoo.fr	

Les 20 FAI qui composent 95% des domaines des adresses mail des particuliers français.

3/ Dépôt du fichier sur la plateforme nationale e-Satis

1. Mise à jour des coordonnées sur la plateforme

Ce document a pour objectif de vous fournir toutes les informations pour vous guider sur la plateforme nationale e-Satis. Cette plateforme est développée par l'ATIH (Agence Technique de l'Information sur l'Hospitalisation).

Mise à jour des coordonnées de votre établissement sur PLAGE (Plateforme de gestion des utilisateurs) :

Les coordonnées mail du référent sur la plateforme e-Satis doivent être vérifiées et actualisées dès que nécessaire en vous connectant sur la plateforme PLAGE (Plateforme de gestion des utilisateurs) de l'ATIH.

Pour vous connecter à PLAGE, il suffit de cliquer sur le lien actif que vous retrouvez sur la page d'accueil de la plateforme e-Satis :

The screenshot shows the 'Support AGORA ADMIN...' page on the HAS e-Satis platform. The page is divided into two main sections: 'Vos coordonnées' (Your coordinates) and 'Votre établissement' (Your establishment). Under 'Vos coordonnées', the following information is displayed: 'Compte Plage: 100001', 'Identité: Support AGORA ADMIN', 'Région: Testland', and an email address '.....@atih.sante.fr'. A red box highlights the email field, and a tooltip below it states 'Ces informations peuvent être mises à jour sur Plage'. Under 'Votre établissement', the following information is displayed: 'Finess : 000000001', 'Finess E-SATIS : 000000001', 'Raison sociale : CLINIQUE DE TEST', and 'Type : CH'. The top navigation bar includes links for 'Accueil', 'Gestion de l'enquête', 'Résultats et données', 'Résultats annuels', and 'Support'.

Attention : la mise à jour de coordonnées sur PLAGE ne peut être faite que par une personne qui a le rôle d'administrateur pour votre établissement (*Plus d'information dans le document « Gestion des comptes établissements » qui se trouve dans l'onglet « Support » sur la plateforme ou sur le site de HAS*).

Vous trouverez également d'autres informations sur le dispositif sur le site de la HAS :

https://www.has-sante.fr/portail/jcms/c_970481/fr/igss-recueils-des-indicateurs-de-qualite-et-de-securite-des-soins

Pour toutes questions relatives aux indicateurs, le service EvOQSS (Evaluation et Outils pour la qualité et la sécurité des soins) vous répondra par e-mail : contact.igss@has-sante.fr

2. Présentation de la plateforme e-Satis

Pour participer à e-Satis, les établissements doivent déposer des fichiers contenant les informations décrites ci-dessus (Cf. page 8) sur la plateforme e-Satis.

Page Accueil

Dans cette page, vous retrouvez :

- ➔ les coordonnées mails enregistrées pour votre établissement et le lien actif pour la mise à jour sur PLAGE,
- ➔ l'accès aux différents onglets de la plateforme,
- ➔ le lien vers le site de la HAS.



Les onglets accessibles par les établissements s'organisent en rubriques comme suit :

➔ Onglet « Gestion de l'enquête »

Dans cet onglet, vous retrouvez plusieurs rubriques :

- « **Gestion des fichiers patients** » : pour déposer les fichiers d'e-mails de patients (.csv).
- « **Statistiques de participation** » : pour consulter au fil de l'eau l'évolution de la participation de votre établissement et des patients à l'enquête.

➔ Onglets « Résultats et données » et « Résultats annuels »

Ces onglets ne sont pas détaillés dans ce guide car ils sont détaillés dans le manuel d'utilisation de l'outil de restitution des résultats e-Satis.

➔ Onglet Support

Dans cet onglet, vous retrouvez plusieurs rubriques :

- « **Contact** » : pour trouver les contacts afin de poser une question technique ou fonctionnelle.
- « **Documentation** » : pour trouver des documents d'information et des documents méthodologiques sur le dispositif national e-Satis.
- « **API – intégration du dépôt automatique** » : pour trouver la documentation afin de mettre en place le dépôt automatique des e-mails sur e-Satis.

3. Consulter les FINESS géographiques et les différentes enquêtes e-Satis rattachés au compte de l'établissement

Dans l'onglet « **Gestion de l'enquête** », à la rubrique « **Gestion des fichiers patients** », vous pouvez consulter les FINESS géographiques associés à votre compte et qui sont inscrits sur la plateforme e-Satis : cela signifie que dans votre fichier de dépôt, vous pouvez indiquer les différents FINESS géographiques concernés par ces enquêtes.

Gestion des fichiers patients

Accueil / Gestion de l'enquête / Gestion des fichiers patients

📁 Déposer votre fichier

Merci de bien vouloir sélectionner le fichier que vous souhaitez déposer en cliquant sur "Parcourir", puis valider l'envoi de votre fichier en cliquant sur le bouton "Envoyer".
NB: en cas de doublon les adresses email ne seront importées qu'une seule fois.

Enquêtes ouvertes et finess géographique(s) :

Enquête	Code	Finess géo	Nombre minimum de réponses de patients atteint
e-Satis MCO+48h 2024	MCO48H	• 000000001 - CH TEST MCO+48h [Participation : Obligatoire] • 000000001 - CH TEST MCO+48h [Participation : Facultative]	Non cf. encadré
e-Satis SMR 2024 (SSR)	SSR	• 000000001 - CH TEST SMR [Participation : Non déterminée]	Non cf. encadré
e-Satis Chir-Ambu 2024	MCOCA	• 000000001 - CH TEST MCOCA [Participation : Facultative]	Non cf. encadré

Statut de participation

Cette même rubrique permet d'apercevoir le statut de participation en fonction du volume d'activité de l'établissements. Ainsi, la participation à e-Satis peut être obligatoire ou facultative.

- La participation est obligatoire pour les établissements de santé ayant une activité supérieure à 500 patients concernés sur l'année N-1.
- La participation est facultative pour les établissements de santé ayant une activité inférieure à 500 patients concernés* sur l'année N-1 ET/OU pour les établissements de santé dont plus de 75% de la population hospitalisée a + de 75 ans.

Le statut obligatoire signifie qu'au vu du nombre de patients concernés en année N-1, le recueil de l'expérience et de la satisfaction fait sens pour la HAS et qu'il est attendu que l'établissement ait un résultat en fin d'année. Ce résultat d'indicateur pourra être valorisé dans différents dispositifs dont celui de la certification. Le volume d'activité est celui déclaré dans le PMSI.

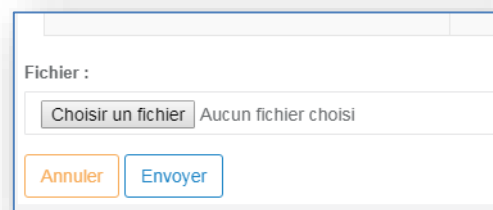
Nombre minimum de réponses de patients atteint

Il est aussi possible de constater, dans cette même rubrique, si le nombre minimum d'adresses mails collectées est atteint. Ainsi, les établissements n'ayant pas réussi à collecter, au minimum, 30 réponses complètes, ont la mention « non » indiquée dans la case « nombre minimum de réponses de patients atteint » comme indiqué dans l'illustration ci-dessus.

4. Déposer un fichier d'e-mails patients manuellement

Pour déposer un fichier contenant les adresses e-mails des patients, rendez-vous sur « **Gestion des fichiers patients** » dans l'onglet « **Gestion de l'enquête** ».

Pour déposer les fichiers d'adresses e-mails de vos patients : cliquez sur le bouton « **Choisir un fichier** », sélectionnez votre fichier au format .csv contenant les adresses e-mails des patients puis cliquez sur le bouton « **Envoyer** ».



A noter que le fichier d'adresses e-mails doit respecter le format du fichier de dépôts (https://www.has-sante.fr/portail/upload/docs/application/pdf/2015-07/e-satis_campaign_2015_formatfichiermailpatients.pdf). Il peut contenir des e-mails pour les différentes enquêtes grâce aux « **codes enquêtes** » (MCOCA ou MCO48H ou SSR¹ ou PSY) qui permettent d'identifier le questionnaire à envoyer au patient.

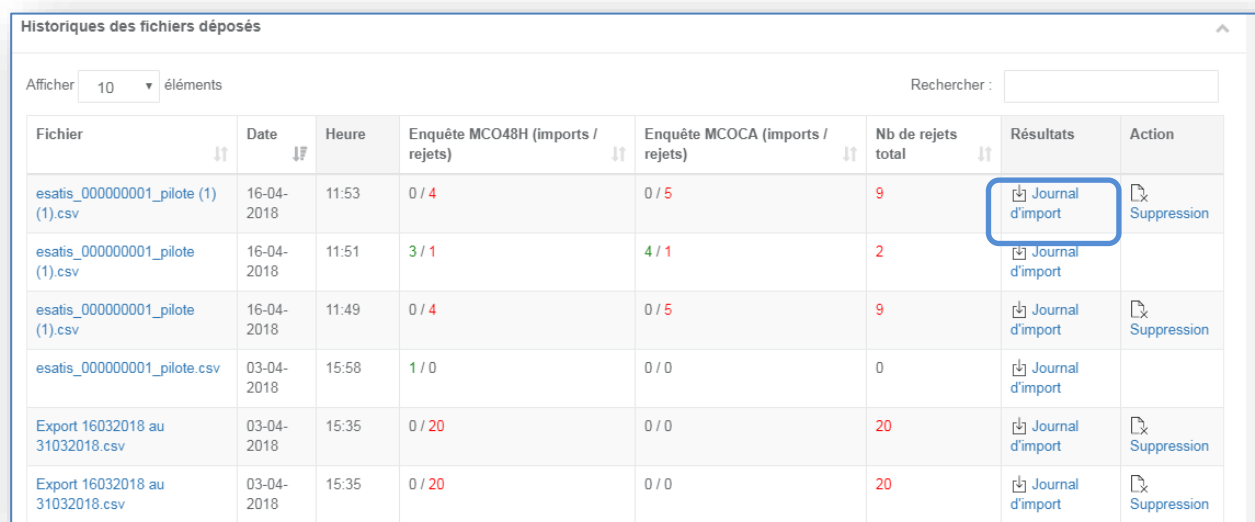
Un e-mail de patient déposé dans un fichier peut être importé avec succès, ou automatiquement rejeté.

Le tableau de la page « gestion des fichiers de patients » décrit selon les fichiers déposés :

- Le nom du fichier avec un accès au fichier déposé,
- La date et l'heure du dépôt
- Le nombre d'e-mails importés et rejetés par enquêtes
- Le nombre total de rejets par fichier de dépôts

Pour connaître la raison du rejet : vous pouvez consulter le « Journal d'import ».

Vous pouvez ainsi corriger les éventuelles erreurs contenues dans votre fichier et le re-déposer.



Fichier	Date	Heure	Enquête MCO48H (imports / rejets)	Enquête MCOCA (imports / rejets)	Nb de rejets total	Résultats	Action
esatis_000000001_pilote (1).csv	16-04-2018	11:53	0 / 4	0 / 5	9	Journal d'import	Suppression
esatis_000000001_pilote (1).csv	16-04-2018	11:51	3 / 1	4 / 1	2	Journal d'import	
esatis_000000001_pilote (1).csv	16-04-2018	11:49	0 / 4	0 / 5	9	Journal d'import	Suppression
esatis_000000001_pilote.csv	03-04-2018	15:58	1 / 0	0 / 0	0	Journal d'import	
Export 16032018 au 31032018.csv	03-04-2018	15:35	0 / 20	0 / 0	20	Journal d'import	Suppression
Export 16032018 au 31032018.csv	03-04-2018	15:35	0 / 20	0 / 0	20	Journal d'import	Suppression

¹ Le code demeure « SSR » (Soins de Suite et de Réadaptation) même si la nouvelle appellation est désormais « SMR » (Soins Médicaux et de Réadaptation).

Si l'ensemble du fichier est rejeté, le bouton « suppression » apparaît. Vous pouvez le supprimer et le redéposer après correction.

Si au moins une ligne est importée dans le fichier, alors il n'est pas possible de supprimer le fichier entièrement. Le bouton « suppression » n'apparaît pas.

5. Déposer un fichier d'e-mails patients automatiquement

La partie ci-dessous permet de décrire et les étapes de mise en place de l'API pour l'automatisation du dépôt des adresses mails sur la plateforme nationale e-Satis.

Données en entrée

identity		
user_id	Identifiant PLAGE de la personne qui dépose.	Exemple : 00000
password	Mot de passe de la personne qui dépose	Exemple : 123456
structure	N° finess façade permettant d'identifier l'établissement qui se connecte	Exemple : 690000001
data		
Tableau de ligne de donnée	Tableau contenant les lignes au format des enquêtes déposées - cf. format et codage des enquêtes. Le contenu est identique à celui des fichiers déposés manuellement par l'utilisateur.	

Données en sortie

Les différents types de réponses en sortie sont les suivants ;

➔ Réponse de type succès sans rejet

```
{
  "identity":
  {
    "user_id": "00000",
    "password": "123456",
    "structure": "000000001"
  },
  "data": [
    "000000001;1589806225@atih1.fr;1931;2;10/04/2020;17/04/2020;MCO48H",
    "000000001;1589806225@atih2.com;1927;2;04/04/2020;17/04/2020;MCO48H",
    "000000001;1589806225@atih3.fr;1920;2;13/04/2020;17/04/2020;MCO48H",
    "000000001;1589806225@atih4.fr;1928;2;04/04/2020;17/04/2020;MCO48H",
    "000000001;1589806225@atih5.fr;1993;1;04/04/2020;04/04/2020;MCOCA;2101",
    "000000001;1589806225@atih6.com;1964;2;04/04/2020;04/04/2020;MCOCA;2101",
    "000000001;1589806225@atih7.com;1977;1;04/04/2020;04/04/2020;MCOCA;2101"
  ]
}
```

Réponse de type succès sans rejet

Variable	Description	Type (valeur)
status	Code retour de l'exécution de l'import (code métier) L'import et le contrôle des données a été parfait Ne correspond pas au code retour d'exécution de la commande technique	integer (200)
message	Message retour de l'exécution de l'import (message métier)	string (ok)
user_id	Identifiant Plage du profil (Login)	integer (id_plage)
code	Identifiant de la structure rattachée au profil	string (finess)
auth	Boolean indiquant l'authentification du profil	bool (true)
Roles	Liste des rôles du profil pour le domaine e-Satis	array[string (role)]
Etab	Raison sociale de l'établissement connecté	string (RS)

Réponse de type succès sans rejet

Variable	Description	Type (valeur)
rejet	Nombre de ligne rejeté	int (0)
log	Descriptif des rejets	string (log)

➔ Exemple JSON

```
{
  "status":200,
  "message":"ok",
  "user_id":"00000",
  "code":"000000001",
  "auth":true,
  "Roles":
    [
      "ROLE_E-SATIS_ETABLISSEMENT_GF",
      "ROLE_E-SATIS_ETABLISSEMENT_LECTEUR"
    ],
  "Etab":"CLINIQUE DE TEST",
  "rejet":0,
  "log":"
    D\u00e9but traitement du fichier depot-000000001-2020-05-26-16-48-00.csv\r\n\r\n\r\n
    \nMCOCA : 3 imports\r
    \nMCO48H : 4 imports\r
    \n0 erreur\r
    \nFin du traitement
  "
}
```

➔ Réponse de type succès avec rejet (Réussite avec erreur de codage)

Réponse de type succès avec rejet		
Va-riable	Description	Type (valeur)
status	Code retour de l'exécution de l'import (code métier) L'import et le contrôle des données s'est bien déroulé Ne correspond pas au code retour d'exécution de la commande technique	integer (200)
mes-sage	Message retour de l'exécution de l'import (message métier)	string (ok)
user_id	Identifiant Plage du profil (Login)	integer (id_plage)
code	Identifiant de la structure rattaché au profil	string (finess)
auth	Boolean indiquant l'authentification du profil	bool (true)
Roles	Liste des rôles du profil pour le domaine e-Satis	array[string (role)]
Etab	Raison sociale de l'établissement connecté	string (RS)
rejet	Nombre de ligne rejeté	int (nombre d'erreur)
log	Descriptif des rejets	string (log)

➔ Exemple JSON

```
{
  "status":200,
  "message":"ok",
  "user_id":"34902",
  "code":"000000001",
  "auth":true,
  "Roles":
    [
      "ROLE_E-SATIS_ETABLISSEMENT_GF",
      "ROLE_E-SATIS_ETABLISSEMENT_LECTEUR"
    ],
  "Etab":"CLINIQUE DE TEST",
  "rejet":7,
  "log":"
    D\u00e9but traitement du fichier depot-000000001-2020-05-26-17-04-46.csv\r\n\r\n
    \nLigne 1 : dejadansnosbase590504113@atih1.fr d\u00e9j\u00e0 import\u00e9 depuis moins de 100 jours\r\n
    \nLigne 2 : doublons590504113@atih1.fr d\u00e9j\u00e0 pr\u00e9sent dans le fichier pour le finess\r\n
    \nLigne 3 : Date de sortie invalide (12V13V2019)\r\n
    \nLigne 4 : Finess g\u00e9ographique inconnu (2C00000000)\r\n
    \nLigne 5 : Type enquete invalide (PSYCAT)\r\n
    \nLigne 6 : Format de ligne invalide\r\n
    \nLigne 7 : Date de sortie trop ancienne (>10 semaines) (15V02V2020)\r\n\r\n
    \nMCOCA : 3 imports\r\n
    \nMCO48H : 2 imports\r\n
    \n7 erreurs\r\n
    \nFin du traitement
  "
}
```

➔ Réponse de type échec (profil avec insuffisance de droits) :

Reponse de type echec - Profil avec insuffisance de droit		
Variable	Description	Type (valeur)
status	Code retour de l'exécution de l'import (code métier) Ne correspond pas au code retour d'exécution de la commande technique	integer (401)
message	Message retour de l'exécution de l'import (message métier) Les rôles du profile sont insuffisant Il faut avoir le rôle de "gestionnaire de fichier" pour pouvoir déposer des fichiers.	string (Role non autorisé)
user_id	Identifiant Plage du profil (Login)	integer (id_plage)
code	Identifiant de la structure rattaché au profil	string (code structure)
auth	Boolean indiquant l'authentification du profil	bool (true)
Roles	Liste des rôles du profil pour le domaine e-Satis	array[string (role)]

➔ Exemple JSON

```
{
  "status": "401",
  "message": "Role non autoris\u00e9",
  "user_id": "34902",
  "code": "ATIH",
  "auth": true,
  "Roles": [
    "ROLE_E-SATIS_NATIONAL_ADM",
    "ROLE_E-SATIS_NATIONAL_SUPERVISEUR",
    "ROLE_E-SATIS_NATIONAL_LECTEUR"
  ]
}
```

➔ Réponse de type échec (profil non identifié)

Reponse de type echec - profil non identifié/authentifié

variable	description	type (valeur)
status	Code retour de l'exécution de l'import (code métier) Ne correspond pas au code retour d'exécution de la commande technique	integer (401)
message	Message retour de l'exécution de l'import (message métier) Le login ou le mot de passe n'est pas correcte	string (User non valid)
user_id	Identifiant Plage du profil (Login)	integer (id_plage)
code	Identifiant de la structure rattaché au profil	string (code structure)
auth	Boolean indiquant l'authentification du profil	bool (false)

➔ Exemple JSON

```
{
  "status":"401",
  "message":"User non valid",
  "user_id":"32AAA",
  "code":"000000001",
  "auth":false
}
```

➔ Réponse de type échec (absence de contenu)

Reponse de type echec - absence de contenu

Variable	Description	Type (valeur)
status	Code retour de l'exécution de l'import (code métier) Ne correspond pas au code retour d'exécution de la commande technique	integer (400)
message	Message retour de l'exécution de l'import (message métier) Le contenu de votre requête curl est vide.	string (Contenu vide)

➔ Exemple JSON

```
{
  "status":"400",
  "message":"Contenu vide"
}
```

➔ Réponse de type échec (erreur serveur)

Reponse de type echec - erreur serveur		
variable	description	type (valeur)
status	Code retour de l'execution de l'import (code métier) Ne correspond pas au code retour d'execution de la commande technique	integer (500)
message	Message retour de l'execution de l'import (message métier) Reporte toutes les erreurs autre que celles présentées ci-dessus	string (Message d'erreur retourné par le serveur)

➔ Exemple JSON

```
{
  "status": "500",
  "message": "Erreur interne [2020-05-27 10:21:12] - Argument user_id non disponible ou null"
}
```

Appel pour le dépôt des mails automatiques

Appel en ligne de commande

- ➔ Ci-joint un exemple de commande curl (cadre de droite) à lancer dans le shell linux ou en mode process (cadre dessous) avec un langage de programmation. Le langage choisi pour notre exemple est **PHP/Symfony**

```
$process = new Process($MaCommande);

try {
    $process->mustRun();

    if (!$process->isSuccessful())
        throw new ProcessFailedException($process);

    echo $process->getOutput();
}
catch (ProcessFailedException $exception) {
    echo $exception->getMessage();
}

curl -X POST
-H 'Content-Type: application/json'
-i https://e-satis.atih.sante.fr/auto/drop-file
--data '{
    "identity":
    {
        "user_id": "00000",
        "password": "123456",
        "structure": "000000001"
    },
    "data": [
        "000000001;1589806225@atih1.fr;1931;2;10/04/2020;17/04/2020;MCO48H",
        "000000001;1589806225@atih2.com;1927;2;04/04/2020;17/04/2020;MCO48H",
        "000000001;1589806225@atih3.fr;1920;2;13/04/2020;17/04/2020;MCO48H",
        "000000001;1589806225@atih4.fr;1928;2;04/04/2020;17/04/2020;MCO48H",

        "000000001;1589806225@atih5.fr;1993;1;04/04/2020;04/04/2020;MCOCA;2101",

        "000000001;1589806225@atih6.com;1964;2;04/04/2020;04/04/2020;MCOCA;2101",

        "000000001;1589806225@atih7.com;1977;1;04/04/2020;04/04/2020;MCOCA;2101"
    ]
}
```

Appel avec un langage de programmation

- ➔ Ci-joint un exemple d'appel curl via l'API d'un langage de programmation.
Le langage choisi pour notre exemple est **PHP/Symfony**

```
$curl = curl_init();

// commande pour preciser le passage par un proxy (optionel)
curl_setopt($curl, CURLOPT_PROXY, "Uri-Prox");

// précise l'URL cible
curl_setopt($curl, CURLOPT_URL, "https://e-satis.atih.sante.fr/auto/drop-file");
// TRUE pour retourner le transfert en tant que chaîne de caractères.
curl_setopt($curl, CURLOPT_RETURNTRANSFER, true);
// TRUE pour que PHP fasse un HTTP POST régulier.
curl_setopt($curl, CURLOPT_POST, true);
// Toutes les données à passer lors d'une opération de HTTP POST.
curl_setopt($curl, CURLOPT_POSTFIELDS, $jsonData);
// Un tableau de champs d'en-têtes HTTP à définir,
curl_setopt($curl, CURLOPT_HTTPHEADER, array(
    'Content-Type: application/json',
    'Content-Length: ' . strlen($jsonData)
));

// execution du curl
$return = curl_exec($curl);

// traitement de l'execution, erreur, résultat etc...
if (curl_errno($curl)) {
    die (curl_errno($curl) . ' - ' . curl_error($curl));
}
else {
    $http_status = curl_getinfo($curl, CURLINFO_HTTP_CODE);
    $returnDecode = json_decode($return, true);
    if ($http_status !== 200) {
        // Erreur
        echo $http_status;
    }
    else {
        // Success
        echo "Curl call success ";
    }
    return $returnDecode;
}
curl_close($curl);
```

6. Suivre la participation de votre établissement et des patients

Dans la rubrique « **Statistiques de participation** » de l'onglet « **Gestion de l'enquête** », vous pouvez faire apparaître le suivi de l'activité des campagnes e-Satis dans votre établissement.

Dans le menu déroulant placé en haut, sélectionnez l'enquête et la campagne (en cours ou terminée) que vous souhaitez consulter (par exemple e-Satis Chir-ambu ou e-Satis MCO+48H ou e-Satis SSR ou e-Satis PSY).

Statistiques de participation

Accueil / Gestion de l'enquête / Statistiques de participation

Votre enquête : e-Satis MCO+48h 2024

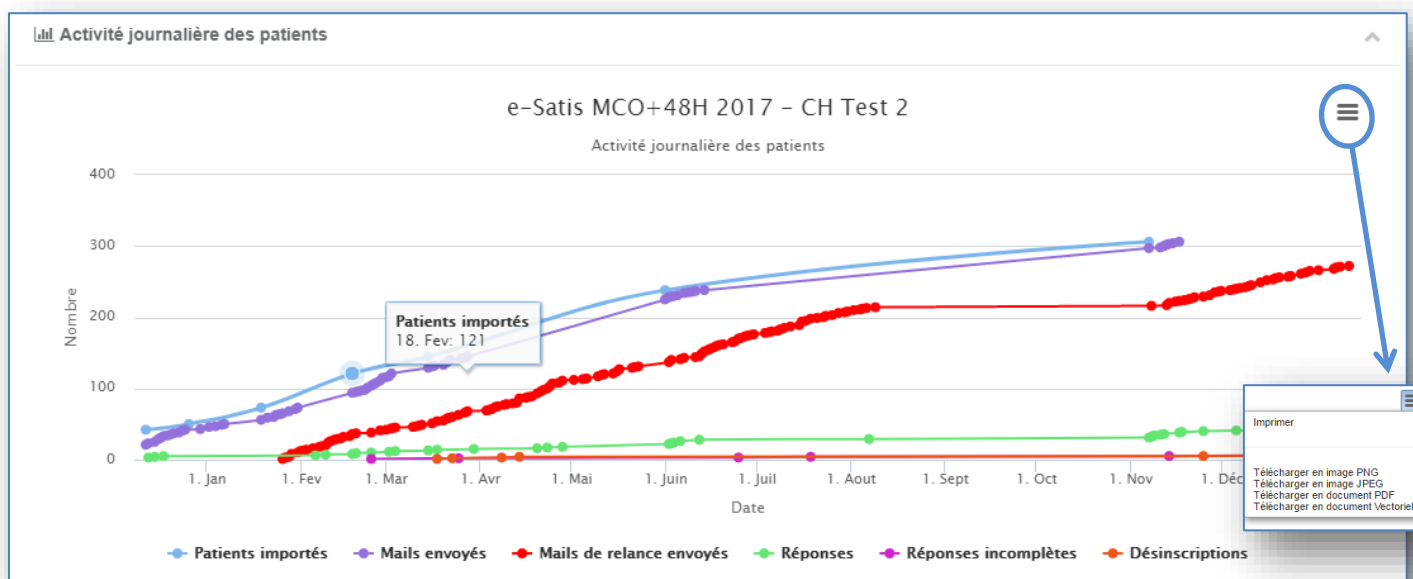
Choisir une autre enquête : e-Satis MCO+48h 2024

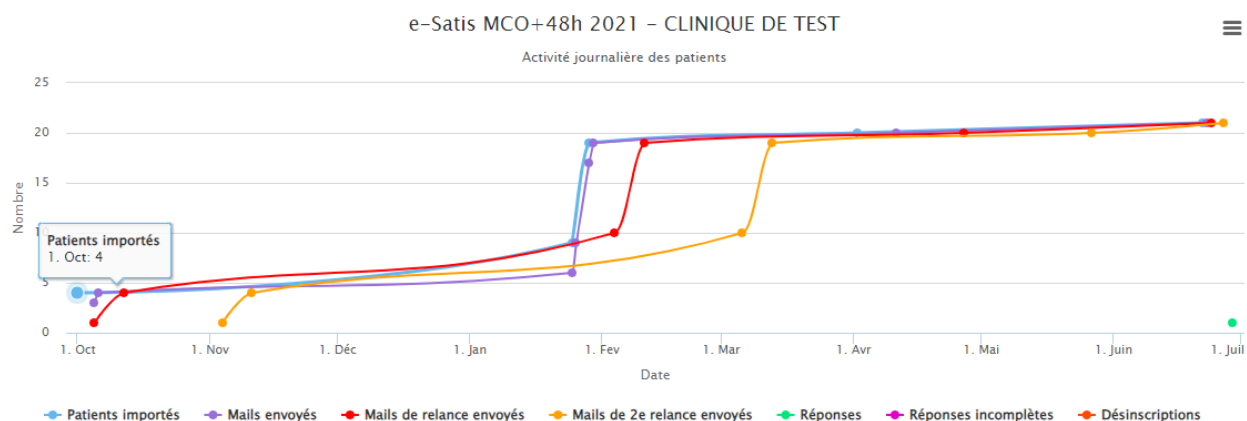
Finess géographique disponible

- 000000001 - CH TEST MCO+48h [Participation : Obligatoire]
- 000000001 - CH TEST MCO+48h [Participation : Facultative]

Les statistiques vous permettent de suivre au jour le jour l'activité sur les enquêtes :

- ➔ Patients importés : nombre d'e-mails patients enregistrés sur la plateforme
- ➔ Mails envoyés : nombre d'e-mails envoyés 2 semaines après la sortie du patient, en fonction de la date indiquée dans le fichier de dépôt
- ➔ Mails de relance envoyés : nombre d'e-mails de relance envoyés (1 relance réalisée au bout de 14 jours suite au 1er envoi si pas de réponse du patient)
- ➔ Mails de 2e relance envoyés : nombre d'e-mails de seconde relance envoyés (2nde relance réalisée au bout de 28 jours suite à la 1ère relance si pas de réponse du patient)
- ➔ Réponses : nombre de réponses complètes
- ➔ Réponses incomplètes : nombre de réponses incomplètes (soit le patient est en cours de remplissage, soit le patient a arrêté de remplir le questionnaire. Ces questionnaires ne sont pas pris en compte dans les résultats).
- ➔ Désinscriptions : nombre de patients qui ont cliqué sur le lien pour se désinscrire de l'enquête.



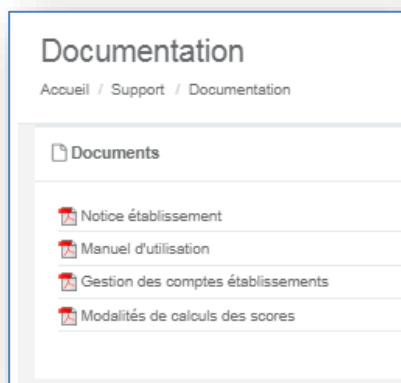


Vous pouvez exporter ce graphique sous différents formats : PNG, JPEG, PDF, Vectoriel en cliquant sous l'icône placée en bas à droite du graphique.

4/ Retrouver des documents d'information sur le dispositif e-Satis

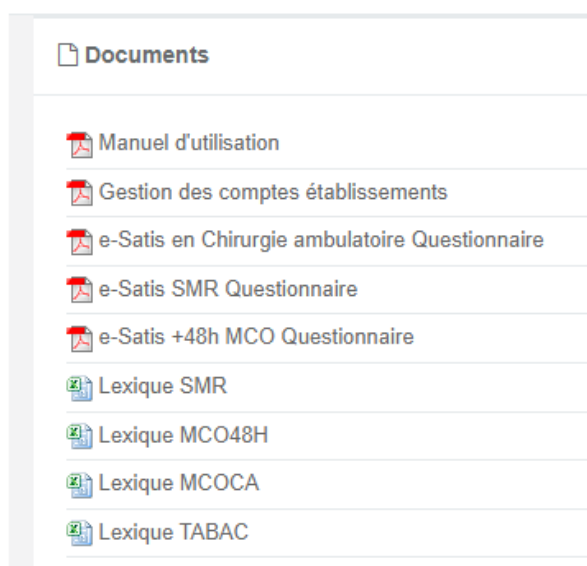
Dans l'onglet Support, vous trouverez :

- La rubrique « Contact » :
- Vous y retrouvez le lien vers la plateforme « Forum de questions AGORA » et l'adresse de l'ATIH.
- Vous pouvez également poser vos questions à la HAS à l'adresse : contact.igss@has-sante.fr.
- La rubrique « Documentation » : vous retrouvez des documents techniques et méthodologiques relatifs au dispositif e-Satis.



Documentation

Accueil / Support / Documentation



Vous retrouvez d'autres documents sur le site de HAS

[Haute Autorité de Santé - IQSS - e-Satis : mesure de la satisfaction et de l'expérience des patients hospitalisés \(has-sante.fr\)](https://www.has-sante.fr/fr/haute-authorite-sante/igss/e-satis/mesure-de-la-satisfaction-et-de-l-experience-des-patients-hospitalises)

Ce document présente les points essentiels de la publication : **Notice explicative : Déposer des e-mails de patients sur e-Satis** ,

Toutes nos publications sont téléchargeables sur www.has-sante.fr